

# **Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Hidayah Boyolali**

## **TESIS**

**Diajukan Kepada  
Program Studi Magister Manajemen  
Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta  
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelara Magister dalam Ilmu Magister Manajemen**



**Oleh**

**IVAN ARDO FATAS  
NIM. P100130022**

**MAGISTER MANAJEMEN  
SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2017**

## NOTA PEMBIMBING

Drs. M. Farid Wajdi, MM, Ph.D  
Dosen Program Studi Magister Manajemen  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas  
Hal: Tesis Saudara Ivan Ardo Fatas

Kepada Yth.  
Ketua Program Studi Magister Manajemen  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

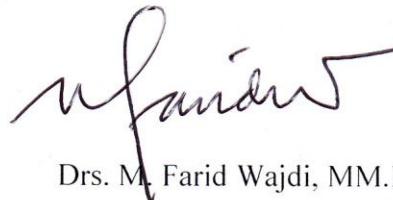
Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap tesis saudara:

Nama : Ivan Ardo Fatas  
NIM : P100130022  
Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit  
Judul : (Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Hidayah Boyolali)

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Surakarta, 19 Januari 2017  
Pembimbing



Drs. M. Farid Wajdi, MM, Ph.D

## NOTA PEMBIMBING

Soepatini, S.E. M.Si. Ph.D  
Dosen Program Studi Magister Manajemen  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas  
Hal: Tesis Saudara Ivan Ardo Fatas

Kepada Yth.  
Ketua Program Studi Magister Manajemen  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap tesis saudara:

Nama : Ivan Ardo Fatas  
NIM : P100130022  
Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit  
Judul : (Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Hidayah Boyolali)

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Surakarta, 19 Januari 2017  
Pembimbing



Soepatini, S.E. M.Si. Ph.D

**TESIS BERJUDUL**  
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT**  
**INAP TERHADAP MUTU PELAYANAN DI**  
**RUMAH SAKIT HIDAYAH BOYOLALI**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh  
**IVAN ARDO FATAS**  
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 31 Desember 2016  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

Pembimbing I

  
**Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D**

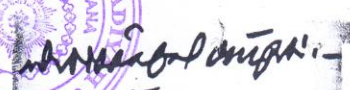
Pembimbing II

  
**Soepatini, M.Si, Ph.D**

Penguji

  
**Dr. Ihwan Susila**

Surakarta, 17 Januari 2016  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Sekolah Pascasarjana  
Direktur,

  
**Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati**

## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Ivan Ardo Fatas  
NIM : P100130022  
Program Studi : Magister Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit  
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Hidayah Boyolali

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti tesis ini jiplakan dan terdapat plagiasi, gelar yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 19 Januari 2017

Yang membuat pernyataan,



**Ivan Ardo Fatas**

## **MOTO**

**“Miracles only happen to those who never give up” – Eiichiro Oda.**

**“If you are good at something, never do it for free” – Heath Ledger**

**“Sometimes good people make bad choices. It doesn't mean they are bad people. It means they're human” – Ishida Sui**

## **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP MUTU PELAYANAN DI RUMAH SAKIT HIDAYAH BOYOLALI**

### **Abstrak**

Rumah sakit Hidayah Boyolali merupakan salah satu rumah sakit swasta di propinsi Jawa Tengah. Dari data yang diperoleh pada bulan Februari 2014 jumlah kunjungan pasien rawat inap di rumah sakit ini mengalami penurunan dan terus menurun hingga bulan Mei 2014. Penurunan jumlah kunjungan pasien ini dapat terjadi salah satunya karena pasien kurang puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Hidayah Boyolali dan mengidentifikasi atribut mana yang menjadi prioritas dan perlu dipertahankan. Metode penelitian ini deskriptif kualitatif menggunakan model *Servqual*. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien rawat inap, sedangkan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 50 orang. Analisis gap antara jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan pasien rawat inap menggunakan diagram kartesius. Hasil analisis dengan diagram kartesius menunjukkan dua atribut yang masuk dalam kuadran A, pertama dokter dan perawat cepat dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan, kedua dokter dan perawat dengan sabar mendengarkan keluhan pasien. Dua atribut ini seharusnya menjadi prioritas utama oleh rumah sakit Hidayah dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan, karena dua atribut ini dianggap sangat penting oleh pasien, namun dalam pelaksanaannya ternyata belum sesuai dengan harapan pasien

Kata Kunci : Mutu pelayanan, Kepuasan, Diagram Kartesius

## ANALYSIS OF INPATIENT SATISFACTION FOR HOSPITAL'S SERVICE QUALITY AT HIDAYAH BOYOLALI HOSPITAL

### Abstract

Hidayah Boyolali hospital is one private hospital in Central Java province. From the data obtained in February 2014 the number of visits for inpatients at the hospital had decreased and continued to decline until May 2014. The decline in the number of patient visits can occur either because the patients were less satisfied or dissatisfied with the services which provided at the hospital. This study aims to analyzed inpatient satisfaction for the quality of services at the Hospital Hidayah Boyolali and identify which attributes should be main priority and maintained. This research method is descriptive qualitative using Servqual. The population in the study were all inpatients, whereas the number of samples in this study were 50 people. Gap between customers' service expectations and their perceptions analized by using Cartesius cart. The results of the analysis with the Cartesius cart shows two attributes are included in quadrant A, the first is the doctors and nurses are fast in providing the needed services, the second is the doctors and nurses are listened patiently to the patient's complaints. Two of these attributes should be a priority by Hidayah hospital in an effort to improve their service quality, because these two attributes are considered very important by patients, but instead it's not yet in line with patients expectations.

Keywords : Service Quality, Satisfaction, Cartesius Cart



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr, Wb.*

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Dialah tempat memohon, mengadu, tempat berlindung dan meminta ampunan. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada ukhuwahhasanan, Sang kekasih Allah, nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan orang-orang yang senantiasa istiqomah berada di jalan-Nya.

Alhamdulillah, penulis akhirnya dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP MUTU PELAYANAN DI RUMAH SAKIT HIDAYAH BOYOLALI”. Tesis ini disusun dalam rangka melengkapi salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana S-2 Magister Manajemen konsentrasi Manajemen Rumah Sakit pada program studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penulisan tesis ini penulis banyak sekali mendapat bimbingan, bantuan, dan dorongan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah membantu penulisan tesis ini :

1. Prof. Dr. Bambang Setiaji, M.S, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Prof. Dr. H. Khudzaifah Dimiyati, S.H, M.Hum, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Drs. M. Farid Wajdi, MM.Ph.D, selaku Pembimbing I sekaligus Ketua Program Studi Magister Manajemen yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis.
4. Soepatini, S.E, M.Si, Ph.D, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sejak awal hingga selesainya tesis ini.
5. dr. Ida Wulandari, selaku Direktur rumah sakit Hidayah Boyolali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian, seluruh staf rumah sakit dan pasien yang membantu dalam proses penelitian.

6. Seluruh Dosen dan Staf Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan banyak bantuan.
7. Papa, Mama, Akdin, Mas Ardi dan Epil atas doa serta dukungan moril maupun material yang diberikan kepada penulis.
8. Teman-teman satu angkatan, mbak Ida, Ampri, pak Suradi, dll yang telah memberikan bantuan dan semangat kepada penulis.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang telah berkenan membantu dalam menyelesaikan tesis ini.

Kiranya Allah SWT membalas kebaikan dan melimpahkan rahmat-Nya kepada semua pihak yang membantu penulisan tesis ini. Penulis menyadari masih banyak kekurangan pada penulisan tesis ini, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun.

Akhirnya semoga tesis ini bermanfaat bagi dunia pendidikan, perbaikan upaya pelayanan kesehatan di Indonesia pada umumnya serta Rumah Sakit Hidayah Boyolali pada khususnya dan peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia dimasa kini dan yang akan datang.

Surakarta, 19 Januari 2017

Ivan Ardo Fatas

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN NOTA PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS .....	v
HALAMAN MOTO .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>4</b>
A. Kajian Teori .....	4
1. Kepuasan Pelanggan .....	4
2. Mutu Pelayanan.....	6
3. Rumah Sakit .....	8
4. Pelayanan Ruang Rawat Inap.....	10
5. Jasa .....	11
6. Model Servqual .....	13
B. Penelitian Terdahulu .....	15
C. Kerangka Penelitian .....	17

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
A. Desain Penelitian.....	18
B. Objek Penelitian .....	18
1. Lokasi Penelitian .....	18
2. Populasi .....	18
3. Sampel.....	18
4. Teknik Pengambilan Sampel.....	19
C. Instrumen Pengumpulan Data .....	19
D. Definisi Operasional Variabel.....	20
E. Teknik Analisis Data .....	21
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>26</b>
A. Gambaran Tempat Umum Penelitian.....	26
B. Pelaksanaan Penelitian .....	26
C. Gambaran Karakteristik Responden.....	27
D. Deskripsi Variabel Penelitian.....	28
E. Uji Instrumen Penelitian.....	38
F. Teknik Analisis Data .....	40
G. Pembahasan.....	45
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>52</b>
A. Kesimpulan .....	52
B. Keterbatasan Penelitian .....	53
C. Saran.....	53
<b>DAFTAR PUSATAKA .....</b>	<b>54</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden .....	27
Tabel 4.2	Variabel Bentuk Fisik Kuesioner Jasa yang Diharapkan .....	28
Tabel 4.3	Variabel Keandalan Kuesioner Jasa yang Diharapkan.....	29
Tabel 4.4	Variabel Daya Tanggap Kuesioner Jasa yang Diharapkan .....	29
Tabel 4.5	Variabel Jaminan Kuesioner Jasa yang Diharapkan .....	30
Tabel 4.6	Variabel Empati Kuesioner Jasa yang Diharapkan .....	31
Tabel 4.7	Variabel Bentuk Fisik Kuesioner Jasa yang Dirasakan.....	32
Tabel 4.8	Variabel Keandalan Kuesioner Jasa yang Dirasakan .....	32
Tabel 4.9	Variabel Daya Tanggap Kuesioner Jasa yang Dirasakan.....	33
Tabel 4.10	Variabel Jaminan Kuesioner Jasa yang Dirasakan .....	34
Tabel 4.11	Variabel Empati Kuesioner Jasa yang Dirasakan.....	35
Tabel 4.12	Perbandingan Rangking dimensi Bentuk Fisik .....	36
Tabel 4.13	Perbandingan Rangking dimensi Keandalan.....	36
Tabel 4.14	Perbandingan Rangking dimensi Daya Tanggap .....	37
Tabel 4.15	Perbandingan Rangking dimensi Jaminan.....	37
Tabel 4.16	Perbandingan Rangking dimensi Empati .....	38
Tabel 4.17	Uji Validitas Kuesioner Jasa yang Diharapkan .....	38
Tabel 4.18	Uji Validitas Kuesioner Jasa yang Dirasakan .....	39
Tabel 4.19	Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4.20	Perhitungan rata-rata .....	41

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Servqual.....	14
Gambar 3.1	Rumus Uji Validitas .....	21
Gambar 3.2	Rumus Uji Reliabilitas.....	22
Gambar 3.3	Rumus Tingkat Kesesuaian .....	23
Gambar 3.4	Rumus Skor rata-rata .....	23
Gambar 3.5	Rumus Skor rata-rata dari skor rata-rata.....	24
Gambar 3.6	Diagram Kartesius .....	25
Gambar 4.1	Hasil Diagram Kartesius.....	43

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Kuesioner.....	57
Lampiran 2	Hasil Kuesioner Jasa yang Diharapkan .....	62
Lampiran 3	Hasil Kuesioner Jasa yang Dirasakan .....	67